

## Empathie



[Demandez ICI votre formation](#)

<b>Sujets</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'est-ce que c'est l'empathie ?</li> <li>• Quelles sont les différentes formes de l'empathie ?</li> <li>• Comment je peux appliquer et utiliser de l'empathie dans une conversation téléphonique et pourquoi ?</li> <li>• Quel est le bon équilibre ?</li> </ul>
<b>Groupe cible</b>	(Senior) Call agents, Employées du département customer service, Employées sales internes
<b>Approche</b>	Classical et interactif avec des jeux de rôles
<b>Objectifs</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les participants apprennent ce qu'est "l'empathie".</li> <li>2. Les participants apprennent le but d'utiliser l'empathie pendant une conversation avec le client (p.ex. Le client fâché)</li> <li>3. Les participants apprennent à écouter et réagir d'une manière empathique.</li> </ol>
<b>Durée</b>	1 jour

[Demandez ICI votre formation](#)